

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公表特許公報 (A)

(11) 特許出願公表番号

特表2001-522201

(P2001-522201A)

(43) 公表日 平成13年11月13日 (2001. 11. 13)

(51) Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テーマコード (参考)
H 0 4 M 3/523		H 0 4 M 3/523	5 K 0 1 5
3/00		3/00	D 5 K 0 5 1
11/00	3 0 3	11/00	3 0 3 5 K 1 0 1

審査請求 有 予備審査請求 有 (全 26 頁)

(21) 出願番号 特願2000-519541(P2000-519541)  
(86) (22) 出願日 平成10年10月22日(1998. 10. 22)  
(85) 翻訳文提出日 平成12年5月8日(2000. 5. 8)  
(86) 国際出願番号 PCT/US 98/22527  
(87) 国際公開番号 WO 99/23806  
(87) 国際公開日 平成11年5月14日(1999. 5. 14)  
(31) 優先権主張番号 08/964, 309  
(32) 優先日 平成9年11月4日(1997. 11. 4)  
(33) 優先権主張国 米国 (US)  
(81) 指定国 EP(AT, BE, CH, CY, DE, DK, ES, FI, FR, GB, GR, IE, IT, LU, MC, NL, PT, SE), AU, CA, CN, JP, KP, RU

(71) 出願人 ジェネシス・テレコミュニケーションズ・  
ラボラトリーズ・インコーポレーテッド  
アメリカ合衆国、カリフォルニア州  
94103、サン・フランシスコ、マーケッ  
ト・ストリート 1155、イレブンス・フロ  
ア  
(72) 発明者 カメン、ウラジミール  
アメリカ合衆国、カリフォルニア州  
94116 サン・フランシスコ、フォーティ  
ーフィフス・アベニュー 2543  
(74) 代理人 弁理士 鈴江 武彦 (外4名)

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 電話通話の混合のための方法

(57) 【要約】

【解決手段】 コールセンター (105) に対する自動  
化ダイヤラ (100) は2つの異なる方法でエージェン  
ト効率を最大にする。第1の方法では、オーバーダイ  
アル確率がエージェント数と総トラフィック量の確率関数  
として表され、確率関数は最大の許容可能なオーバーダ  
イヤル確率と等しくセットされ、結果として得られる方  
程式は最大のオーバーダイアル確率を生み出す最大の総  
トラフィック量に対して解かれる。その後最大の総トラ  
フィック量を使用して、計算された最大トラフィック量  
と既知のインバウンドトラフィック量との間の差を平均  
通話長とヒットレートの積で割ることにより新しいダイ  
ヤルレートを決定する。ヒットレートはダイヤルされた  
総アウトバウンド通話に対する接続された通話のパーセ  
ンテージである。第2の方法では、最大の総トラフィッ  
ク量は、エージェント総数の、所要のエージェント利用  
係数倍から計算され、第1の方法と同じように、総トラ  
フィック量を使用して、アウトバウンド通話に対する新  
しいダイヤルレートを計算しセットする。

